

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN COMO SERVICIO.

1. Introducción

La Universidad de San Buenaventura Cali, a través de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y el Departamento de Tecnología, invita a proveedores especializados a presentar propuestas para la prestación del **Servicio Integral de Impresión Institucional bajo modalidad "as a Service"** para el periodo 2026–2029.

Este proceso hace parte de la estrategia institucional de modernización tecnológica, optimización de costos operativos, fortalecimiento de la sostenibilidad ambiental y mejora de la experiencia de usuarios administrativos, docentes y estudiantes.

La Universidad busca una solución integral que garantice disponibilidad, seguridad, trazabilidad del consumo, control presupuestal y soporte oportuno, bajo un modelo escalable y alineado con estándares de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo.

2. Objetivo general

Seleccionar y contratar un proveedor especializado que suministre e implemente una solución integral de impresión y digitalización bajo modalidad de servicio, que garantice eficiencia operativa, control de costos, sostenibilidad ambiental, seguridad de la información y continuidad del servicio para las áreas administrativas y académicas de la Universidad de San Buenaventura Cali durante el periodo 2026–2029.

3. Descripción de las características generales que deben tener las propuestas que se presenten

El proponente deberá:

- a. Por políticas internas de la universidad, se debe realizar un contrato entre las partes, el cual una vez firmado, se podrá proceder con el proceso de implementación.
- b. Presentar la propuesta con todos los elementos, bienes y servicios necesarios para la solución, de otro modo no se recibirán propuestas con soluciones parciales.
- c. Presentar la propuesta a 3 años.
- d. Presentar la propuesta para 56 impresoras y 2 Escáner (**equipos nuevos**).
- e. Las marcas aceptadas para el presente RFP son:
 - **Kyocera, Epson, Ricoh o HP, en el segmento Empresarial.**
- f. Indicar qué proyectos del mismo tipo ha realizado, en especial al sector educativo a nivel nacional e internacional y proporcionar los datos de contacto para las respectivas validaciones.

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

- g. El esquema como servicio solicitado por la Universidad en el presente RFP **no requiere la atención por parte del proveedor para las incidencias de nivel 1**, las cuales serán atendidas por el personal de la USB, esto debe ser tenido en cuenta en la cotización.
- h. El proponente debe contar con servicio de soporte técnico propio, no se aceptan propuestas con servicios tercerizados y será condición contractual en la totalidad del servicio.
- i. Se debe **contar con un mínimo de impresoras y multifuncionales de respaldo sin costo adicional** en la Universidad para atender contingencias urgentes (cada proveedor será libre de determinar ese número mínimo).
- j. Cada proveedor deberá presentar claramente la **propuesta de SLA's para la operación como servicio de soporte y atención**, tema altamente valorado en la calificación.
- k. La implementación se debe realizar en un máximo de 30 días una vez se firme contrato.
- l. El proveedor deberá presentar costo unitario de cada referencia de impresora, igualmente presentará detalle del valor del canon de arrendamiento a 3 años (**costo fijo durante la duración del contrato**).
- m. El proveedor deberá presentar costo unitario por clic de impresión a B/N y a Color (**costo fijo durante la duración del contrato**).
- n. El proveedor deberá suministrar y sostener el stock de consumibles en instalaciones de la universidad (Tóner, Unidades de imagen, fusores, etc) sin costo adicional.
- o. La facturación será mes vencido y de acuerdo a las políticas de facturación de la Universidad.
- p. El proveedor deberá garantizar que los procesos de **recolección, embalaje y disposición final de consumibles** cumplan con criterios ambientales responsables, en concordancia con los lineamientos de la ISO 14001.
- q. **Los certificados de disposición final** deberán ser emitidos a nombre de la Universidad de San Buenaventura.
- r. El proveedor deberá garantizar que los equipos, consumibles y procesos asociados al servicio de impresión cumplen con estándares de **calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo**, alineados con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.
- s. Se valorará positivamente que el proponente demuestre la implementación de **buenas prácticas ambientales** en el marco de la ISO 14001, tales como la reducción del consumo energético, la gestión responsable de residuos tecnológicos y el uso de insumos con sellos ambientales.
- t. El proponente deberá presentar una **política de seguridad y salud en el trabajo** alineada con la ISO 45001, que contemple la prevención de riesgos laborales

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

- asociados a la operación técnica del servicio, tanto para el personal del proveedor como para los colaboradores de la Universidad.
- u. A los proveedores participantes se les informará mediante correo electrónico el resultado de la adjudicación del proceso. La Universidad se reserva el derecho de continuar o no con el proceso de compra, revisión y adjudicación, según el desarrollo del mismo.
 - v. La implementación debe iniciar en la semana del 22 de Junio 2026.
 - w. Visita técnica obligatoria.

4. Alcance

A continuación, se presenta el alcance área administrativa:

- a. **13** Impresoras Monocromáticas.
- b. **38** Impresoras Multifuncionales Monocromáticas. (6 serán embebidas)
- c. **3** Impresoras Multifuncionales a Color.
- d. **2** Impresoras Multifuncionales a Color (características especiales Editorial – **ANEXO1**)
- e. **2** Escáner (escaneo de Libros y documentos delgados) Tipo (FUJITSU SCAN SNAP SV600)
- f. Software de gestión de impresora, asignación de cupo, creación de claves para embebidas, creación de agenda para escaneo a email, control del escáner, etc.
- g. Software de control de impresión (**Generación de reportes**) con seis (6) embebidos.
- h. El proveedor enviará Pre – Factura con reporte de consumos de impresión por impresora, costo unitario, costo total IVA incluido y Canon de servicio mensual, de acuerdo a formato indicado por la Universidad.
- i. El proponente será el encargado de realizar el despliegue, instalación, configuración, puesta en marcha y entrega de acta de inventario con seriales y ubicación de los equipos.
- j. El proponente deberá realizar la configuración de las impresoras en el servidor de impresión que disponga la Universidad para realizar el despliegue de forma automatizada.
- k. Al finalizar el contrato el proponente será el encargado de realizar la recolección de los equipos en sitio, embalaje y retiro de las instalaciones de la Universidad.

Volúmenes de impresión para dimensionamiento de equipos.

Para el correcto dimensionamiento de las referencias de impresoras a ofertar, el proponente deberá considerar los volúmenes mensuales de impresión históricos y estimados de la Universidad. En el ANEXO [2] se adjunta un archivo en formato Excel con el detalle del consumo mensual promedio y anual por cada impresora actualmente instalada.

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

A continuación, se presenta el alcance área académica:

Con el objetivo de ofrecer a los estudiantes un servicio de impresión autogestionable, accesible y acorde con sus necesidades académicas, la Universidad ha definido un esquema de operación basado en un modelo de concesionario. En este modelo, el proveedor actuará como responsable directo de la plataforma de recargas, la gestión de saldos y la prestación del servicio frente al estudiante, bajo las condiciones y políticas establecidas por la Institución. A continuación, se describen los requerimientos técnicos, funcionales y las políticas de uso que deberá cumplir la solución ofertada:

Para este proceso se

Sistema de gestión de impresión para estudiantes (Modelo concesionario)

a. **3 Impresoras a color (área académica - embebidas)**

El proveedor deberá suministrar e implementar una solución de software de gestión de impresión que permita la administración de saldos de impresión para estudiantes, bajo un modelo de operación tipo concesionario, con las siguientes características técnicas y funcionales:

- a) **Integración con cuenta institucional:** El sistema deberá autenticar a los estudiantes mediante su cuenta de correo institucional, permitiendo la asignación, consulta y uso de saldos de impresión de forma personalizada.
- b) **Recarga de saldo en línea:** La plataforma del proveedor deberá habilitar un módulo de pagos en línea que permita a los estudiantes realizar recargas de saldo directamente sobre la infraestructura tecnológica del proponente, sin necesidad de integración con los sistemas financieros de la Universidad.
- c) **Recarga presencial en puntos físicos del proveedor:** El proveedor deberá habilitar puntos de recarga físicos propios (en los concesionarios propios de la Universidad), donde los estudiantes puedan realizar recargas en efectivo o con otros medios de pago, actualizando el saldo en tiempo real en la plataforma.
- d) **Control de consumo y liberación de impresiones:** La solución deberá descontar automáticamente del saldo del estudiante el valor correspondiente según el tipo de impresión (blanco y negro o color). La liberación de los trabajos de impresión en los equipos embebidos deberá realizarse mediante autenticación del estudiante (código de impresión personal).

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

- e) **Generación de reportes y liquidación mensual:** El sistema deberá permitir la generación de reportes detallados de ingresos por recargas, consumo por usuario y total de impresiones realizadas. Estos reportes serán la base para que el proveedor liquide y pague a la Universidad una **comisión mensual acordada** por el uso del servicio por parte de los estudiantes.

Políticas del Sistema de Impresión para Estudiantes

El proveedor deberá operar el sistema de impresión para estudiantes bajo las siguientes políticas mínimas, las cuales deberán ser validadas por la Universidad y comunicadas claramente a los usuarios:

- a) **Naturaleza del servicio:** El sistema funcionará bajo un modelo de prepago. El saldo cargado por el estudiante será de su propiedad y se consumirá según las tarifas vigentes por cada impresión realizada.
- b) **Reintegros:** El saldo no será reintegrable salvo en caso de retiro definitivo o graduación del estudiante. Para ello, se solicitará un monto mínimo de saldo remanente (a definir) y el trámite deberá realizarse en un **plazo no mayor a 30 días calendario después de la desvinculación académica**. El proveedor gestionará la devolución, pudiendo aplicar una comisión por gastos administrativos, la cual deberá ser previamente acordada y socializada. Transcurrido el plazo, el saldo no reclamado será liquidado a favor del proveedor como parte de los ingresos del servicio y la Universidad como comisión.
- c) **Transferencias:** No se permitirá la transferencia de saldo entre cuentas de usuarios activos, para garantizar la trazabilidad del servicio y evitar el uso indebido del sistema.
- a) **Vigencia:** El saldo de los estudiantes activos tendrá una vigencia equivalente a la duración de sus estudios. Al finalizar cada período académico, el saldo se mantendrá para el período siguiente, siempre que el estudiante continúe matriculado.

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

5. Condiciones del Servicio y Penalidades por Incumplimiento de SLA

La Universidad establecerá en el contrato formal las siguientes condiciones mínimas de nivel de servicio (SLA) y las penalidades aplicables por su incumplimiento. El proponente, al presentar su oferta, acepta estas condiciones como base para la futura relación contractual.

a) Niveles de Servicio Mínimos Exigidos (SLA)

El proveedor deberá garantizar como mínimo, los siguientes indicadores de nivel de servicio:

Indicador	Descripción	Meta Mínima
Disponibilidad de equipos	Porcentaje de tiempo en que los equipos se encuentran operativos durante la jornada laboral (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.)	Propuesta por el proveedor X1% mensual
Tiempo de respuesta	Tiempo máximo para atender un requerimiento o incidente reportado formalmente	Propuesta por el proveedor X2 horas hábiles
Tiempo de solución	Tiempo máximo para resolver un incidente que afecte la operación	Propuesta por el proveedor X3 horas hábiles
Reposición de consumibles	Tiempo máximo para reponer un consumible agotado en el stock de la Universidad	Propuesta por el proveedor X4 días hábiles
Atención de contingencias	Tiempo máximo para instalar un equipo de respaldo cuando un equipo principal falla y no puede ser reparado en sitio	Propuesta por el proveedor X5 horas hábiles

(Meta mínima a cargo del proveedor)

b) Régimen de Penalidades

En caso de incumplimiento de los niveles de servicio definidos, se aplicarán las siguientes penalidades económicas:

Tipo de Incumplimiento	Condición	Penalidad Aplicable
Incumplimiento en disponibilidad	Por cada punto porcentual o fracción por debajo del X1% mensual	5% del valor del canon de arrendamiento mensual
Incumplimiento en tiempo de respuesta	Por cada evento en el que se superen las X2 horas hábiles sin atención	2% del valor del canon de arrendamiento mensual
Incumplimiento en tiempo de solución	Por cada evento en el que se superen las X3 horas hábiles sin resolver el incidente	3% del valor del canon de arrendamiento mensual
Acumulación de incidentes graves	Cuando un mismo equipo presente más de 3 fallas en un mismo mes que requieran intervención técnica	10% del canon mensual del equipo afectado
Incumplimiento reiterado	Cuando se presenten más de 5 incumplimientos de cualquier tipo en un mismo mes	La Universidad podrá aplicar una penalidad adicional del 15% del valor total del canon mensual y/o iniciar proceso de terminación del contrato por incumplimiento

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

c) Condiciones Generales

Reporte y medición: El proveedor deberá entregar mensualmente un informe detallado del cumplimiento de los SLA, con soportes de los tiempos de atención y solución. La Universidad podrá realizar sus propias mediciones y contrastarlas con el informe del proveedor.

Facturación: Los descuentos por penalidades se aplicarán directamente en la facturación del mes siguiente al periodo en que se presentó el incumplimiento.

Fuerza mayor: No se aplicarán penalidades cuando el incumplimiento sea consecuencia de casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobados.

Aceptación: El proponente, con la presentación de su oferta, manifiesta su aceptación expresa a las presentes condiciones de penalización o, en su defecto, deberá presentar una propuesta de régimen de penalidades que deberá ser igual o más favorable para la Universidad.

Cronograma para el envío y presentación de la propuesta

La fecha máxima de entrega de las propuestas será el **1 de Abril** hasta las 6:00 p.m. hora Colombia y se hará a través del sitio web: <https://ti.usbcali.edu.co/convocatorias/> Tener presente que después de esa hora ya no estará disponible la opción de cargue de documentos.

Las presentaciones de las propuestas serán programadas para entre el **6 y 8 de Abril**. Todas las preguntas sobre este RFP pueden hacerlo directamente al correo jefe.soporteti@usbcali.edu.co con el asunto "RFP: SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN"

Cronograma del proceso

Fecha	Actividad
13 de Marzo	Publicación del RFP
24 - 27 de Marzo	Visita técnica (Obligatoria)
1 de Abril	Entrega de Propuesta (A través de la plataforma)
6 al 8 de Abril	Sustentaciones (Se notifica fecha y hora)
15 de Abril	Comité de compras (Proceso interno)
4 de Mayo	Firma de Contrato
24 de Junio	Entrega e instalación de equipos
24 de Julio al 23 de Agosto	Primer corte de facturación

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

6. Criterios de Evaluación

A continuación, se presentan los criterios de evaluación:

CLASIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS		VALOR
1	Requerimientos Técnicos	40%
2	Requerimientos Económicos	40%
3	Requerimientos Proveedor (Experiencia)	20%
TOTAL		100%

REQUERIMIENTOS ECONÓMICOS	FORMA DE EVALUACIÓN
Costo de la solución	Mejor propuesta Costo – Beneficio
Valor agregado - Servicios adicionales	Impacto de los valores agregados ofrecidos

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	FORMA DE EVALUACIÓN
Diseño de la propuesta	Como se manejará la entrega, tiempos, garantías, servicio, soporte, etc.
Funcionalidad de gestión y control	Se validará todo lo relacionado a gestión y control, capacidades de reportería y administración (roles, auditoría, etc.)
Soporte, Mantenimiento y SLA	Se validará los SLA de atención y resolución de incidentes, modelo de coordinación de la mesa de ayuda y mantenimientos preventivos y stock de repuestos.

REQUERIMIENTOS PROVEEDOR	FORMA DE EVALUACIÓN
Cumplimiento de la documentación solicitada	Documentos exigidos en la propuesta
Experiencia en proyectos de este tipo	Experiencia en tiempo y magnitud de proyectos realizados y trayectoria en el mercado.
Acompañamiento y apoyo en los procesos de garantía de los equipos.	Estructura que propone el proponente para facilitar o apoyar las reclamaciones por garantía de forma oportuna que garantice la operación de la Universidad.
Respaldo financiero	Músculo financiero de la empresa licitante

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

ANEXO 1

Requerimientos técnicos para impresoras de editorial.

1. Capacidades de Impresión Especializadas

- Formatos especiales requeridos (tamaños de papel no estándar)
 - Doble carta (27,3x42,3 cm)
 - Diploma de grado (27x35 cm)
- Tipo de soportes a utilizar (papeles especiales, gramajes, texturas, acabados)
 - Opalina 220 gramos (liso)
 - Constelación blanco 220 gramos (con textura)
 - Papel especial para diploma de grado 220 gramos (liso)
- Capacidad de impresión a color de alta fidelidad (gama de colores, calibración)
 - impresión a color y blanco y negro de alta calidad
- Requisitos de resolución (DPI mínimo necesario)
 - 300 DPI

2. Volúmenes y Productividad

- Volumen mensual estimado de impresión
 - 100 impresiones mensuales
- Picos estacionales de producción
 - 500 impresiones mensuales
- Velocidad de impresión requerida (páginas por minuto)
 - 30 a 40 impresiones por minuto
- Capacidad de manejo de trabajos por lotes grandes
 - En momentos de alta demanda se pueden imprimir entre 500 y 700 impresiones diarias en papeles de 220 gramos (certificados y diplomas de grado)

3. Especificaciones de Calidad Editorial

- Estándares de color específicos
 - Se trabaja con los valores predeterminados de los programas de Adobe (PDF, Illustrator, InDesign)
- Requisitos de precisión en registro de color
 - Se necesita que la tinta en estos papeles especiales no se corra al tacto, que se fije bien al papel (problema recurrente con las actuales impresoras)
- Calidad de línea y texto para materiales editoriales

	Universidad de San Buenaventura Cali Vicerrectoría Administrativa y Financiera Departamento de Tecnología Soporte TI RFP: Servicio integral de impresión
Fecha:	MARZO 2026

- Como en el punto anterior, se debe de fijar bien al papel y mantener la legibilidad en textos y líneas.

d) Funcionalidades Técnicas

- Capacidades de acabado (encuadernación, plegado, grapado, perforado)
 - No se necesitan. La editorial no maneja acabados
- Manejo de archivos de alta resolución (tamaños grandes)
 - Todos los archivos que se imprimen tiene una alta definición (300 dpi)

ANEXO 2

Archivo de Excel adjunto. **(Volumen de impresión)**

FIN DEL RFP.